

ABSTRAKSI

JUDUL : STUDI KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT di PUSKESMAS BATANGAN KABUPATEN PATI

NAMA : MUSLIKAH

NIM : D2A006043

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya salah satu kegiatan pemerintah yang berusaha untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan melalui program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Program ini berupa pelayanan kesehatan dasar gratis bagi masyarakat miskin dan tidak mampu untuk berobat. Tujuan dari program adalah untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat miskin dan tidak mampu yang membutuhkan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Meskipun demikian, tidak sedikit masyarakat miskin yang memiliki kartu Jamkesmas dibedakan pelayanannya dengan masyarakat swadaya yang dikenai biaya pelayanan kesehatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Jamkesmas serta faktor-faktor penghambatnya yang terjadi di Puskesmas Batangan Kabupaten Pati, salah satu instansi pelayanan kesehatan yang ditunjuk pemerintah untuk melayani peserta Jamkesmas. Teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan dari Morgan dan Morgatroyd serta Zeithaml et.al dengan mengacu pada landasan hukum Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan *snowball sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari segi jaminan dan empati, pasien Jamkesmas menyatakan kepuasannya. Sedangkan dari segi realibilitas, bukti fisik, dan komunikasi, pasien menunjukkan ketidakpuasannya. Kemudian pasien juga menyatakan bahwa faktor partisipatif dan informatif adalah faktor yang menghambat kualitas pelayanan puskesmas. Selain itu peneliti juga menemukan faktor lain di luar faktor dugaan, yaitu koordinasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Jamkesmas di Puskesmas Batangan kurang memuaskan, hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran petugas puskesmas untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien Jamkesmas. Diketahui pula faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam perwujudan kualitas pelayanan yaitu faktor partisipatif, informatif dan koordinasi. Sehingga dapat direkomendasikan agar pimpinan puskesmas dapat menginstruksikan kepada bawahannya untuk semakin meningkatkan pelayanan kepada semua pasiennya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Faktor Penghambat, Masyarakat

Disetujui oleh Dosen Pembimbing I

Tanggal, 22 Maret 2010

Drs. Herbasuki N, M.T.

NIP. 19600318.198710.1.001

ABSTRACT

**TITLE : THE QUALITY STUDY OF SOCIETY HEALTH ASSURANCE
SERVICE AT BATANGAN'S PUBLIC HEALTH CENTER, PATI
REGENCY**
NAME : MUSLIKAH
NIS : D2A006043

This research background is existence of one of out for government activity guarantee to access the impecunious resident to health service of through program of Guarantee of Society Health. Program this in the form of elementary health service free of charge for impecunious society of adan incapable of medicinize. Intention of program is to improve to access and quality of health service to entire/all impecunious society and unable to requiring health service of so that reached by degree of society health at the farthest. Nevertheless, by dozens impecunious society owning card Guarantee of Society Health differentiated by its service with the self-supporting society incurred by the expense of health service.

This Research target is to know the quality of service Guarantee of Society Health and also its resistor factors that happened in Batangan's Public Health Center of Pati Regency, one of institution of health service showed by a government to serve the competitor Guarantee of Society Health. Theory which is used as by base in this research is theory of service quality from Morgan and Morgatroyd and also Zeithaml et.al by relate at base of Public Law Service of No.25 Year 2009, Ministrial Decree of Utilization of State Aparatus of No.63 Year 2004, Ministrial Decree of Utilization of State Aparatus of No.26 Year 2004 about Technical Guide of Transparency And Akuntabilitas in Public Service Management. This Research use the research type qualitative by snowball is sampling.

Result of this research indicate that from facet of guarantee and empathy, patient Guarantee of Society Health express its satisfaction. While from facet realibilitas, physical evidence, and communications, patient show the insatisfaction. Then patient also express that informative and partisipative factor is factor pursuing quality of service Public Health Center. Others researcher also find the other; dissimilar factor outside anticipation factor, that is co-ordinate.

Pursuant to knowable research result that quality of service Guarantee of Society Health in Batangan's Public Health Center less gratify, this matter because of lack of awareness of worker Public Health Center to can to give the satisfying service to patient Guarantee of Society Health. Known also factors becoming resistor in materialization of service quality that is partisipative factor, informative and co-ordinate. So that can be recommended by head of to Public Health Center can instruct to its subordinate to progressively to improve the service to all its patient.

Keyword: service quality, pursuing factor, society.

Agreed by Consellor I

Date, March 22th 2010

Drs. Herbasuki N, M.T.

NIP. 19600318.198710.1.001